



“CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL USUARIO COMO PILAR DE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO. UN ESTUDIO COMPARATIVO EN EL SECTOR DE SALUD PÚBLICA PRIMARIA DE LA CIUDAD DE CHILLÁN.”

**ALVARO JOSE ACUÑA HORMAZABAL
MAGISTER EN GERENCIA Y GESTION PÚBLICA**

RESUMEN

La calidad con la que se ofrezca un servicio depende en gran medida de las conductas de los funcionarios, y la suma de sus conductas conforman el comportamiento organizacional en el tema. El presente trabajo realiza un estudio comparativo de la calidad del servicio de las unidades de emergencia de los centros de salud familiar de la ciudad de Chillán y la unidad de emergencia del hospital clínico tipo uno de la misma comuna, a partir de la autoevaluación de los funcionarios, versus la percepción de los usuarios de las respectivas instituciones analizadas. El propósito es identificar si existe la evolución esperada en la calidad con la que se entrega el servicio en los centros de salud familiar, acorde a la reforma y modernización del Estado y a otras iniciativas gubernamentales en el tema.

Para obtener los datos se aplicó dos cuestionarios con una escala tipo likert de cinco puntos, uno orientado a la autoevaluación de las conductas de los funcionarios, y el otro orientado a la percepción de los usuarios, para luego comparar y concluir. Se realizó la tabulación y el análisis de 281 cuestionarios de conductas y 281 cuestionarios de percepciones y sus resultados muestran una evolución positiva en la calidad con la que se ofrece el servicio en los centros de salud familiar.